

**Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan
terhadap Kepuasan Pelanggan di Indoprinting Semarang**

PUTRI ILMA FARIDLOTUN NAFI'AH

(Pembimbing : Dr. Agus Prayitno,)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202508@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan Cabang Indoprinting Banyumanik Semarang. Responden sebanyak 100 pelanggan yang memenuhi kriteria untuk membeli lebih dari satu kali. Teknik sampel dilakukan dengan metode accidental. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, promosi, kualitas layanan dan citra perusahaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : harga, promosi, kualitas layanan, citra perusahaan, Kepuasan Pelanggan

The Influence of Price, Promotion, Service Quality, and Company Image on Customer Satisfaction of Indoprinting in Semarang

PUTRI ILMA FARIDLOTUN NAFI'AH

(Lecturer : Dr. Agus Prayitno,)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202508@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of price, promotion, service quality, and company image on customer satisfaction of Indoprinting in Semarang. Respondents as many as 100 customers who meet the criteria to buy more than once. Sample technique done with accidental method. Data collection using questionnaire. Based on study result show that price, promotion, service quality and company image prove has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keyword : price, promotion, service quality, company image, customer satisfaction